



УКРАЇНА  
ГОЛОСІЇВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ  
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

просп. Голосіївський, 42, м. Київ, 03039, тел. (044) 281-66-62, факс 281-66-61,  
E-mail: rda@golosiiv.gov.ua Код ЄДРПОУ 37308812

05.10.2017 № 100-17701  
на № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Начальнику управління  
з питань звернень громадян  
виконавчого органу Київської  
міської ради (Київської міської  
державної адміністрації)  
Бричко О.Л.

Про підсумки роботи  
із зверненнями громадян  
за період з 01.01.2017 по 30.09.2017

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», доручення виконуючого обов'язки керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Л. Вереса від 18.09.2017 № 009-2012 та з метою проведення аналізу й узагальнення даних про роботу із зверненнями громадян Голосіївська районна в місті Києві державна адміністрація надає довідкові матеріали про підсумки проведеної роботи за період 01.01.2017 по 30.09.2017 року.

Протягом звітнього періоду до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 3095 звернень громадян: надійшли поштою – 1728, з них надійшли електронною поштою 326 звернень, на особистому прийомі отримано – 1367. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість звернень зменшилась на 583 звернення, або на 16 %.

З урахуванням колективних звернень, протягом звітнього періоду до райдержадміністрації звернулось 24887 громадян, які у своїх зверненнях порушили в загальній кількості 3871 питання.

Серед звернень, що надійшли на адресу Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації 573 – колективні звернення, частка яких складає 19 % від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість колективних звернень зменшилась на 122 звернення, або на 17,5 %.

Значну кількість колективних звернень складають звернення з питань капітального та поточного ремонту будинків, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, незадовільного опалення та водопостачання, облаштування дитячих майданчиків, благоустрою прибудинкових територій, незгоди із запланованим будівництвом.

Звернення, що надійшли на адресу адміністрації, розподілились на: заяви – 2908 ( 94 %), скарги – 175 ( 5,6 %), пропозиції – 12 ( 0,4 %).

За результатом розгляду звернень громадян було: вирішено позитивно – 64 звернення (2 %); надані роз'яснення – на 2748 звернень (89 %); надіслано за належністю та закрито «до справи» – 58 звернень (1,8 %); перебувають на розгляді відповідно до встановлених термінів 225 звернення (7,2 %).

Серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 47 %, житлові питання – 16 %, соціального захисту та охорони здоров'я – 3 %, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 10 %, питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 3 %, транспорту і зв'язку – 1 %, питання екології – 1 % від загальної кількості.

Найгострішими питаннями, що турбують мешканців Голосіївського району, все ж залишаються питання:

- житлово-комунального господарства (утримання, капітальний та поточний ремонт будинків, оплата квартир та комунальних послуг, встановлення і повірка лічильників холодної та гарячої води, встановлення лічильників обліку тепла, благоустрій прибудинкових територій) – 47 % (від загальної кількості порушених питань);

- питання житлового забезпечення (поліпшення житлових умов, реєстрації в гуртожитках, надання ордерів на займані кімнати в гуртожитках та ін.) – 16 %;

- питання соціального захисту та охорони здоров'я – 3 % (надання матеріальної чи гуманітарної допомоги, надання допомоги у придбанні ліків).

Особлива увага при розгляді звернень громадян приділяється вирішенню питань соціально незахищених категорій населення.

Із загальної кількості заявників, які вказали свої пільгові категорії, отримані звернення від: інвалідів війни, учасників війни – 22, учасників бойових дій – 7, «дітей війни» – 25, інвалідів I,II,III груп – 76, учасників ліквідації та осіб, що потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС - 13; ветеранів праці – 54; одиноких матерів та багатодітних сімей – 24, учасників АТО – 8, родичів учасників АТО – 6.

У зверненнях громадян зазначених категорій найчастіше були порушені питання соціального забезпечення (виділення матеріальної допомоги), надання житла на пільгових умовах, житлово-комунального господарства.

Протягом звітної періоду вдалось позитивно вирішити наступні питання, які порушували громадяни у зверненнях:

1. Відновлено роботу ліфта в житловому будинку № 7 на вул. Мало-Китаївській (колективне звернення мешканців будинку від 24.01.2017 № 100/ОП/КО-105).

2. Проведено відновлення освітлення на пожежних сходах житлового будинку № 20 на просп. Науки (звернення гр. Соловей С.С. від 31.01.2017 № 100/ОП/С-161).

3. Відновлено роботу ліфта в житловому будинку № 43 на просп. Глушкова (звернення гр. Клімова С.Д. від 31.01.2017 № 100/ОП/К-162).

4. Відновлено роботу ліфта в житловому будинку № 114 на вул. Велика Васильківська (доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 16.01.2017 № Т-574 на звернення гр. Тюрменко Н.А.).

5. Встановлено насос для примусової циркуляції теплоносія по тупиковому стояку та проведено заміну трубопроводу централізованого опалення в будинку № 62 на просп. Науки (доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 10.01.2017 № А-343 на звернення гр. Аксютіна О.Є.).

6. Здійснено прибирання спортивного майданчика школи № 122 (звернення гр. Безверного О.І. від 31.03.2017 № 100/Б-430).

7. Проведено роботи по забезпеченню безперебійної якісної послуги ГВП у квартирах під'їзду № 1 житлового будинку № 51 на вул. Деміївській (звернення гр. Савченка О.М. від 02.03.2017 № 100/ВП/С-339).

8. Встановлено поручень на сходовій клітині першого поверху житлового будинку № 6 на вул. Велика Китаївська (звернення гр. Босенко Л.А. від 10.03.2017 № 100/Б-384).

9. Виконані роботи по ремонту огорожі від станції метро «Голосіївська» до вул. Голосіївська (звернення гр. Кацан М.З. від 11.05.2017 № 100/ОП/К-681).

10. Видалено сухостійний стовбур дерева на прибудинковій території житлового будинку № 118 по просп. Науки (звернення Якименка В.В. від 06.04.2017 № 100/ОП/Я-547).

11. Відремонтована шиферна покрівля над квартирою № 22 у житловому будинку № 134 по вул. В. Васильківська (доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 24.04.2017 № ОП/Л – 1539/1 на звернення гр. Ляпіної Т.В.).

12. Прибрано сміття на вул. М. Стельмаха, 19, 22 (звернення гр. Овчаренко Л.А. від 13.06.2017 № 100/ОП/О-840).

13. Замінено пошкоджену ділянку трубопроводу у житловому будинку № 17/19 на вул. Микільсько-Ботанічна та проведено обрізку дерев і їх кронування у дворі вищезазначеного будинку (звернення гр. Сірика А.І. від 24.03.2017 № 100/ОП/С-463).

14. Відновлено покриття тротуару по вул. Саксаганського, 87 (звернення гр. Чермяніної В.А. № 100/Ч-757/1, що надійшло з Департаменту міського благоустрою та збереження природного середовища).

15. Виконані роботи по благоустрою (доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 28.03.2017 № С-8044 на звернення гр. Синьоокої І.В.).

16. Відновлено кнопку виклику ліфта в будинку № 32 по просп. Глушкова (доручення Київського міського голови від 16.05.2017 № 001-В-10617 на звернення гр. Вакуленка О.В.).

17. Проведені роботи по ремонту водостічної труби в житловому будинку № 3-а на вул. Тарасівська (доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 13.04.2017 № КО-9205 на звернення гр. Галицького І.В.).

18. Відновлено роботу пасажирського ліфта в першому під'їзді житлового будинку № 72 по вул. Жилянська (доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 04.04.2017 № Р-6194/2 на звернення гр. Рябченка П.Ф.).

19. Приведено в належний санітарний стан ділянку в приватному секторі (доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 19.06.2017 № С-12087 на звернення гр. Савченко І.О.).

20. Проведені роботи по дератизації підвального приміщення та сміттєзбірників житлового будинку № 10-А на вул. В.Касіяна (доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 19.07.2017 № Н-13631 на звернення гр. Нехаєвої В.).

21. Виконано роботи по прочищенню каналізаційної мережі та ліквідації протікання в першому під'їзді житлового будинку № 13 на вул. Маричанській (доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 04.08.2017 № С-14382 на звернення гр. Садової О.О.).

22. Виконані роботи по заміні каналізаційного стояка в під'їзді № 3 на вул. Л. Толстого, 49 (звернення гр. Коваль від 15.08.2017 № 100/К-1156).

23. Проведені ремонтні роботи в житловому будинку № 5 на вул. Микільсько-Ботанічна (звернення гр. Афанасьєва В.В. від 18.08.2017 № 100/ОП/А-1182).

Впродовж звітнього періоду, у відповідності до затвердженого графіку, який розміщений на субвеб-сторінці Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації у складі офіційного інтернет-порталу Київської міської державної адміністрації, керівництвом Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації проводились особисті, виїзні прийоми громадян та прямі («гарячі») телефонні лінії.

За період з 01.01.2017 до 30.09.2017 головою Голосіївської РДА проведено 32 особистих прийоми громадян, під час яких прийнято 247 мешканців та 28 виїзних особистих прийомів, під час яких прийнято 121 громадянин, проведено 3 прямі («гарячі») телефонні лінії, під час проведення яких надійшло 4 телефонних дзвінків.

Впродовж звітнього періоду управлінням праці та соціального захисту населення видано 4 направлення до Центру правової допомоги киянам, які опинилися у складних життєвих обставинах.



На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» створена постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян.

Протягом звітнього періоду було проведено 9 засідань постійно діючої комісії, де були розглянуті звернення громадян, що потребували комісійного розгляду та прийняття відповідних рішень.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», для здійснення перевірки стану виконання доручень, наданих Київською міською державною адміністрацією та керівництвом Голосіївської районної в місті Києві державної держадміністрації було організовано виїзні дні контролю за адресами: вул. Стратегічне шосе, буд. 21, просп. Науки, буд. 62, вул. Велика Васильківська, буд. 46, вул. Жиланська, буд. 62, вул. Тарасівська, буд. 3-а, просп. Глушкова, буд. 32, вул. Велика Васильківська, буд. 134, вул. Васильківська, буд. 42.

На виконання Указу Президента України № 109/2008 відділом роботи із зверненнями громадян щоквартально надаються пропозиції щодо заслуховування на апаратних нарадах у голови райдержадміністрації керівників структурних підрозділів про роботу із зверненнями громадян та затверджується графік звітування керівників структурних підрозділів про роботу із зверненнями громадян особисто перед головою райдержадміністрації.

Керівники структурних підрозділів: начальник Служби у справах дітей, начальник управління праці та соціального захисту населення, начальник відділу економіки, виконуючий обов'язки начальника відділу обліку та розподілу житлової, начальник управління освіти, начальник відділу торгівлі та споживчого ринку, начальник управління культури, туризму та охорони культурної спадщини, начальник управління житлово-комунального господарства, директор комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Голосіївського району м. Києва», начальник управління містобудування та архітектури прозвітували про роботу із зверненнями громадян особисто перед головою райдержадміністрації.

З метою забезпечення належної роботи із розгляду звернень громадян та у відповідності до затвердженого графіку, працівниками відділу роботи із зверненнями громадян були проведені перевірки організації роботи зі зверненнями громадян в наступних підрозділах адміністрації: Службі у справах дітей, управлінні праці та соціального захисту населення, відділі економіки, відділі обліку та розподілу житлової, управлінні освіти, відділі торгівлі та споживчого ринку, управлінні житлово-комунального господарства, комунальному підприємстві «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Голосіївського району м. Києва», управлінні містобудування та архітектури.

За їх наслідками надані рекомендації щодо подальшого вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян.

На засіданні колегії Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації 06.02.2017 та апаратної наради 31.07.2017 заслуховувались питання стану виконання звернень громадян в Голосіївській райдержадміністрації.

Стан виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян перебуває на контролі у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації та враховується при нарахуванні премії під час підведення підсумків роботи.

На субвеб-сторінці Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації у складі офіційного інтернет-порталу Київської міської державної адміністрації розміщена інформація про діяльність районної влади та звіт про роботу, із зверненнями громадян за I квартал та перше півріччя 2017 року та графіки проведення керівництвом Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації особистих, виїзних прийомів громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній.

В Голосіївській райдержадміністрації відпрацьована система контролю за належним розглядом звернень громадян. З метою покращення роботи із зверненнями громадян щочетверга на нарадах у керівника апарату розглядаються питання стану виконавської дисципліни в підрозділах адміністрації.

Стан виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян перебуває на контролі в райдержадміністрації та враховується при нарахуванні премії під час підведення підсумків роботи.

У Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації і надалі продовжуватиметься робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушують громадяни, особливо соціально незахищених категорій, забезпечення безперешкодного прийому громадян, об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях.

Додатки на 11 арк.

Заступник керівника апарату



Н. Навоєва

Чернецова  
281-66-34

